

ANEXO I - Descripción del Procedimiento General de Denuncias, Faltas Formales y Sanciones.

a) OBJETO y ALCANCE:

El presente Procedimiento General de Denuncias, Faltas Formales y Sanciones tiene por objeto establecer un marco normativo para la recepción, análisis, tramitación, seguimiento y resolución de las actuaciones iniciadas respecto de los Agentes del Seguro de Salud (en adelante, el AGENTE) y las Entidades de Medicina Prepaga (en adelante, la ENTIDAD), con motivo de:

- Las denuncias efectuadas por beneficiarios del sistema de salud: Proceso de Denuncias (I.A).
- Las faltas formales detectadas en el marco de las acciones de fiscalización realizadas por este organismo: Proceso de Faltas Formales (I.B).

A través de este procedimiento se procura garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable, asegurando criterios homogéneos de actuación, trazabilidad administrativa y eficiencia en la tramitación.

Asimismo, el procedimiento contempla la posibilidad de aplicación de sanciones ante la verificación de incumplimientos, en todos los casos con pleno resguardo de las garantías del debido proceso administrativo, conforme lo establecido en la Ley N° 19.549 y sus modificaciones, su Decreto Reglamentario N° 1759/1972, y sus modificatorios, y demás normativa complementaria.

b) INSTRUMENTOS OPERATIVOS TRANSVERSALES:

A los fines de ordenar la intervención administrativa, documentar el análisis técnico efectuado, permitir la trazabilidad del trámite y generar información estadística homogénea para el organismo, todos los procedimientos comprendidos en el presente Anexo utilizarán los siguientes instrumentos operativos:

b1) Documento Electrónico “INTIMACIÓN DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO - INTIMA”

El documento electrónico “INTIMACIÓN DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO - INTIMA” es la actuación administrativa mediante la cual el área competente, sobre la base del análisis técnico de los antecedentes, la documentación obrante en el expediente y la normativa aplicable requiere al AGENTE o a la ENTIDAD que informe, acredite documentalmente el cumplimiento ya efectuado, regularice la situación observada o proceda a cumplir la obligación a su cargo.

El INTIMA será un documento de firma conjunta y deberá ser suscripto en primera instancia por el analista que está trabajando el expediente, seguido por la autoridad competente con rango de subgerente o superior.

El INTIMA no crea obligaciones nuevas ni sustituye el marco legal, reglamentario, contractual o prestacional aplicable. Su objeto es instrumentar el ejercicio de las competencias de fiscalización y control de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD respecto de obligaciones que surgen de la ley, la reglamentación, el contrato, el plan de cobertura, el régimen prestacional correspondiente o la normativa específica aplicable.

El INTIMA será emitido en todos los expedientes en que corresponda dar intervención al AGENTE o a la ENTIDAD, tanto en el Proceso de Denuncias como en el Proceso de Faltas Formales. En función del caso, podrá tener por objeto requerir cobertura, afiliación, registración, continuidad asistencial, información, documentación, regularización formal, acreditación de cumplimiento o descargo técnico, entre otros.

El INTIMA deberá contener, como mínimo: identificación del expediente; identificación del AGENTE o de la ENTIDAD; identificación del beneficiario, cuando corresponda; objeto de la denuncia o de la actuación de oficio; antecedentes relevantes; normativa o marco prestacional considerado; obligación, documentación o conducta cuya acreditación se requiere; plazo para responder; apercibimiento de continuidad del trámite y valoración de la conducta en el marco del régimen sancionatorio aplicable.

b.2.) Certificado Electrónico “CONSTANCIA DE ESTADO Y ACTUACIÓN - CONSTA”

El certificado electrónico “CONSTANCIA DE ESTADO Y ACTUACIÓN - CONSTA” es la constancia administrativa destinada a documentar la intervención cumplida por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, el análisis técnico efectuado, la “INTIMA” cursada al sujeto obligado, la respuesta recibida o su ausencia, y el estado de cumplimiento informado en las actuaciones.

El CONSTA deberá ser suscripto por autoridad competente con rango de gerente o superior.

El CONSTA se emitirá de oficio en todos los expedientes en que se haya cursado una INTIMA. En los procesos de denuncias, el CONSTA será notificada al beneficiario en forma automática. En las actuaciones iniciadas de oficio por faltas formales, el CONSTA se vinculará al expediente como instrumento de trazabilidad, seguimiento y registración estadística institucional, sin perjuicio de las comunicaciones que correspondan.

El CONSTA tendrá carácter de constancia administrativa idónea para acreditar, ante quien corresponda, la intervención realizada por la SUPERINTENDENCIA DE

SERVICIOS DE SALUD en el marco de sus competencias de fiscalización y control, el requerimiento cursado y el estado de cumplimiento registrado en el expediente. En cuanto instrumento administrativo emitido por autoridad competente y suscripto mediante los sistemas oficiales, gozará de presunción de autenticidad, integridad y legitimidad, y hará plena fe respecto de su emisión, fecha, identificación del expediente, intervención cumplida, requerimiento cursado, notificaciones practicadas y estado asentado en las actuaciones.

c) PROCEDIMIENTO - ETAPAS:

- I. ETAPA DE INICIO.
 - A - Proceso de Denuncia.
 - B - Proceso de Faltas Formales.
- II. ETAPA DE DICTAMEN.
- III. ETAPA DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN.
- IV. ETAPA RECURSIVA.
 - A - Recurso de Reconsideración o Alzada.
 - B - Recurso de Impugnación.
- V. ETAPA COBRO DE MULTA.
- VI. ETAPA DE EJECUCIÓN.
- VII. ETAPA DE CIERRE.

I. ETAPA DE INICIO

I.A. Proceso de Denuncias

I.A.1 Inicio - Presentación de Denuncia:

El procedimiento inicia con la presentación de una denuncia contra un AGENTE o una ENTIDAD, por parte de un beneficiario, ante esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD mediante alguno de los canales habilitados para su recepción.

I.A.2. Caratulación del Expediente:

Recibida la denuncia se procede conforme los siguientes criterios: i) cuando la presentación se realice a través de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD), la caratulación se genera de manera automática; ii) cuando la presentación se efectúe por los otros medios habilitados, el área receptora deberá realizar la caratulación en el sistema de Gestión Electrónico de Expedientes (GDE) y notificarla al beneficiario dando cumplimiento al artículo 13 del Reglamento para el uso del Sistema de Gestión Documental Electrónica (IF-2017-20210812-APN- SSGA#MMS) Anexo I de la Resolución de la SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA N° 90-E/2017.

I.A.3 Verificación de la Documentación:

La documentación presentada, puede o no ser suficiente. En caso de que no lo sea, se notificará al denunciante a través de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD) o mediante correo electrónico para que, en un plazo de CINCO (5) días hábiles administrativos, complete la documentación faltante. En consecuencia, el expediente permanece en este paso de verificación.

En caso de no completar la documentación faltante, el expediente podrá ser girado a Guarda Temporal por falta de documentación suficiente, salvo que del relato o de la documentación acompañada surjan circunstancias de urgencia, continuidad asistencial, discapacidad, riesgo para la salud o la vida, u otra situación que justifique la continuidad de la intervención administrativa conforme el criterio del área competente.

En supuestos de urgencia, riesgo sanitario, continuidad de tratamiento, discapacidad u otras circunstancias que así lo justifiquen, la falta de documentación complementaria no impedirá la intervención inicial del área competente.

I.A.4. Notificación: Traslado al Sujeto Obligado

Traslado al sujeto obligado. Completa la documentación mínima o configurada una situación que justifique la intervención inmediata, se correrá traslado al AGENTE o la ENTIDAD por el plazo previsto en el artículo 6° de la resolución, requiriendo una respuesta clara, completa y documentada.

I.A.5. Emisión de Informes Técnicos

Recibida la respuesta del sujeto obligado o vencido el plazo correspondiente, el área competente efectuará el análisis técnico de los antecedentes, la documentación acompañada, la normativa aplicable y las obligaciones que resulten pertinentes.

En esta instancia, se solicitarán los informes técnicos médicos y/o contables cuándo fueran necesarios para esclarecer la situación.

I.A.6. Emisión de la intimación mediante el INTIMA:

Cuando de los análisis técnicos surja la necesidad de intimar mediante el requerimiento de información complementaria, descargo, acreditación documental, regularización o cumplimiento, se emitirá el documento "Intimación de Cumplimiento Regulatorio - INTIMA", que será notificado al AGENTE y/o a la ENTIDAD.

El INTIMA contará como mínimo con los siguientes datos: número del expediente electrónico; identificación del AGENTE o de la ENTIDAD; identificación del beneficiario, cuando corresponda; objeto de la denuncia o de la actuación de oficio; antecedentes relevantes; normativa o marco prestacional considerado; obligación, documentación o conducta cuya acreditación se requiere; plazo para responder; apercibimiento de continuidad del trámite y valoración de la conducta en el marco del régimen sancionatorio aplicable.

El AGENTE y/o la ENTIDAD contará con un plazo de CINCO (5) días hábiles administrativos para responder el INTIMA, acompañar la documentación respaldatoria, acreditar el cumplimiento ya efectuado o proceder al cumplimiento de la obligación que resulte aplicable. La respuesta será considerada por el área competente al momento de evaluar el estado de cumplimiento y la continuidad del trámite.

I.A.7. Evaluación de la respuesta al INTIMA y emisión del certificado "Constancia de Estado y Actuación - CONSTA".

Vencido el plazo conferido en el INTIMA con o sin respuesta del AGENTE o de la ENTIDAD, el área competente evaluará la documentación agregada y determinará el estado de cumplimiento conforme las siguientes categorías:

Categoría	Descripción operativa
Documento INTIMA emitido	El área competente cursó el documento "Intimación de Cumplimiento Regulatorio" al AGENTE o a la ENTIDAD.
Respuesta recibida	El sujeto obligado respondió el INTIMA" dentro del plazo conferido.
Cumplimiento acreditado	La documentación obrante permite tener por acreditado el cumplimiento de la obligación o requerimiento cursado.
Cumplimiento extemporáneo	El cumplimiento se acreditó con posterioridad al vencimiento del plazo otorgado o luego de la intervención de la SUPERINTENDENCIA.
Respuesta insuficiente	La respuesta no permite acreditar el cumplimiento ni resolver adecuadamente el objeto del INTIMA
Sin respuesta	El sujeto obligado no respondió el INTIMA dentro del plazo conferido.
Sin acreditación del cumplimiento	Del análisis de las actuaciones no surge acreditado el cumplimiento de la obligación o requerimiento cursado.
Sin obligación exigible identificada	El análisis técnico no identifica una obligación exigible en el marco de competencia de la SUPERINTENDENCIA.
Pase a etapa sancionatoria	El expediente reúne antecedentes para continuar conforme el régimen sancionatorio aplicable.
Cierre administrativo	El objeto del trámite se encuentra cumplido, agotado o no corresponde continuar su sustanciación en el marco de competencia de la SUPERINTENDENCIA.

Emitida dicha evaluación, se generará de oficio el certificado electrónico "Constancia de Estado y Actuación - CONSTA", y será notificado inmediatamente al beneficiario.

El CONSTA informará, de modo claro y comprensible, la intervención realizada por la SUPERINTENDENCIA, el INTIMA cursado, la respuesta recibida o su ausencia, y el estado de cumplimiento registrado en las actuaciones.

Cuando el AGENTE o la ENTIDAD acredite el cumplimiento, se podrá correr traslado al beneficiario por el plazo de CINCO (5) días hábiles administrativos para que manifieste lo que estime corresponder respecto del cumplimiento informado. La confirmación expresa y fehaciente del cumplimiento permitirá tener por satisfecho el objeto prestacional o administrativo de la denuncia, sin perjuicio de evaluar, cuando corresponda, si el cumplimiento fue extemporáneo a los fines del régimen sancionatorio aplicable.

Cierre de la intervención respecto del beneficiario. La intervención respecto del beneficiario quedará satisfecha con la entrega por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, del Certificado electrónico "Constancia de Estado y Actuación - CONSTA", idóneo para acreditar ante quien corresponda la actuación cumplida.

I.A.8. Elaboración de Informe Técnico final:

Concluida la evaluación de la respuesta al INTIMA y emitido el certificado CONSTA, se elaborará el Informe Técnico Final, conforme alguno de los siguientes cursos de acción:

I.A.8.a Cumplimiento acreditado: se propondrá el cierre administrativo del objeto de la denuncia, sin perjuicio de la registración estadística y de la evaluación de eventuales consecuencias sancionatorias por cumplimiento extemporáneo, cuando corresponda.

I.A.8.b Cumplimiento extemporáneo: se tendrá por atendido el objeto prestacional o administrativo, si así correspondiere, y se dejará constancia del cumplimiento tardío como antecedente relevante para el régimen sancionatorio aplicable. El expediente continuará a la etapa de dictamen, previa elaboración del informe técnico final y del proyecto de acto administrativo que corresponda.

I.A.8.c Respuesta insuficiente, silencio, negativa infundada o no cumplimiento acreditado: el expediente continuará a la etapa de dictamen, previa elaboración del informe técnico final y del proyecto de acto administrativo que corresponda.

I.A.8.d Sin obligación exigible identificada o fuera del ámbito de competencia de la SUPERINTENDENCIA: se elaborará el informe técnico final y, de corresponder, el proyecto de acto administrativo de cierre, rechazo, archivo o derivación a la autoridad competente.

I.A.9. Elaboración del Acto Administrativo:

Se elabora el proyecto de acto administrativo de estilo y eleva a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para el control de legalidad.

I.B. Proceso de Faltas Formales

I.B.1 Inicio de oficio.

Esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD podrá iniciar de oficio el procedimiento por presunta falta formal cuando, en ejercicio de sus funciones de fiscalización y control, se verifiquen hechos, omisiones o inconsistencias documentales, informativas, registrales, económicas, financieras u operativas que impliquen el posible incumplimiento de la normativa vigente.

El inicio podrá fundarse en información proveniente de auditorías, inspecciones, requerimientos de documentación, reportes de sistemas, cruces de información, actuaciones administrativas previas o cualquier otra fuente oficial que permita identificar la situación observada. Una vez verificada la presunta falta, el área competente caratulará las actuaciones en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

I.B.2 Traslado al sujeto obligado.

Advertida la situación que justifique la intervención inmediata, se correrá traslado al Agente del Seguro de Salud o a la Entidad de Medicina Prepaga por el plazo previsto en el artículo 6° de la resolución, requiriendo una respuesta clara, completa y documentada.

I.B.3 Emisión del Informe Técnico y del INTIMA, en caso de corresponder:

Con la respuesta del AGENTE o la ENTIDAD o vencido el plazo otorgado, el área competente elaborará el análisis técnico, en el cual se identificarán los antecedentes, la documentación obrante en el expediente, la normativa aplicable, la obligación presuntamente incumplida y la valoración y el alcance de la situación observada.

Concluido dicho análisis, se emitirá el correspondiente Informe Técnico, y en caso de corresponder la "Intimación de Cumplimiento Regulatorio - INTIMA", notificando al AGENTE o a la ENTIDAD el inicio del procedimiento sancionatorio, los hechos observados, las disposiciones presuntamente aplicables y la documentación, información, registración o conducta que deberá acreditar, regularizar o cumplir.

El AGENTE o la ENTIDAD contará con un plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos para responder el INTIMA acompañar documentación respaldatoria, ejercer su derecho de defensa y acreditar el cumplimiento, la regularización o la inexistencia de la falta formal observada.

I.B.4 Evaluación de la respuesta al INTIMA y emisión del documento “Constancia de Estado y Actuación - CONSTA”.

Vencido el plazo conferido, con o sin respuesta del AGENTE o de la ENTIDAD, el área competente verificará la documentación presentada y determinará el estado de cumplimiento conforme las siguientes categorías:

Categoría	Descripción operativa
Documento INTIMA emitido	El área competente cursó el documento “Intimación de Cumplimiento Regulatorio” al AGENTE o a la ENTIDAD.
Respuesta recibida	El sujeto obligado respondió el “INTIMA” dentro del plazo conferido.
Cumplimiento acreditado	La documentación obrante permite tener por acreditado el cumplimiento de la obligación o requerimiento cursado.
Cumplimiento extemporáneo	El cumplimiento se acreditó con posterioridad al vencimiento del plazo otorgado o luego de la intervención de la SUPERINTENDENCIA.
Respuesta insuficiente	La respuesta no permite acreditar el cumplimiento ni resolver adecuadamente el objeto del INTIMA
Sin respuesta	El sujeto obligado no respondió el INTIMA dentro del plazo conferido.
Sin acreditación del cumplimiento	Del análisis de las actuaciones no surge acreditado el cumplimiento de la obligación o requerimiento cursado.
Sin obligación exigible identificada	El análisis técnico no identifica una obligación exigible en el marco de competencia de la SUPERINTENDENCIA.
Pase a etapa sancionatoria	El expediente reúne antecedentes para continuar conforme el régimen sancionatorio aplicable.
Cierre administrativo	El objeto del trámite se encuentra cumplido, agotado o no corresponde continuar su sustanciación en el marco de competencia de la SUPERINTENDENCIA.

Emitida dicha evaluación, se generará de oficio el documento “Constancia de Estado y Actuación - CONSTA”, que será vinculada al expediente como instrumento de trazabilidad, seguimiento y estadística institucional.

I.B.5. Elaboración de Informe Técnico de Continuidad:

Concluida la evaluación de la respuesta al INTIMA y emitido el documento CONSTA, se emitirá un Informe Técnico de Continuidad conforme alguno de los siguientes cursos de acción:

I.B.5.a Cumplimiento o regularización acreditada: el área interviniente propondrá el cierre administrativo del procedimiento, sin perjuicio de la registración estadística y de la evaluación de eventuales consecuencias sancionatorias por cumplimiento extemporáneo, cuando corresponda

I.B.5.b Respuesta insuficiente, silencio, negativa infundada, falta de documentación respaldatoria o no cumplimiento acreditado: el expediente continuará a la etapa de análisis y dictamen, previa elaboración del informe técnico de elevación y del proyecto de acto administrativo que corresponda.

I.B.5.c Inexistencia de falta formal o ausencia de obligación exigible dentro de la competencia de la SUPERINTENDENCIA: el área competente dejará constancia fundada y propondrá el cierre, archivo o derivación que corresponda.

El Expediente será girado a la SECRETARÍA GENERAL para conocimiento y elaboración del Acto Administrativo correspondiente, en caso de corresponder.

I.B.6 Elaboración del Acto Administrativo:

La SECRETARÍA GENERAL elabora el proyecto de acto administrativo de estilo y eleva a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para el control de legalidad.

II. ETAPA DE DICTAMEN – Control de Legalidad

El expediente se girará a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - Subgerencia de Asesoría Legal para el debido control de legalidad, conforme lo dispone el inciso d) del artículo 7° de la Ley N° 19.549 y sus modificaciones, cuando el acto a dictarse pudiere afectar derechos o intereses de los sujetos involucrados, imponer sanciones, disponer consecuencias jurídicas relevantes o habilitar medidas de cobro o ejecución.

Del resultado del análisis realizado se emitirá el Dictamen Jurídico y será vinculado al expediente.

III. ETAPA DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

III.1. Suscripción del acto administrativo.

Se elevará el proyecto de acto administrativo a consideración de la Máxima Autoridad del organismo para su posterior suscripción, en caso de compartir el criterio adoptado, a través del Sector CONTROL DE FIRMA de la SECRETARÍA GENERAL.

III.2. Notificación.

Suscripto el acto administrativo, se remitirá el expediente al Sector PROTOCOLIZACIÓN de la SECRETARÍA GENERAL para su registro, para la notificación a las partes involucradas y para la posible apertura de la vía recursiva.

IV. ETAPA RECURSIVA

Las partes legitimadas podrán ejercer los mecanismos de impugnación previstos en el marco normativo aplicable. La tramitación de dichos recursos se realizará de acuerdo con los plazos y requisitos establecidos, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa.

IV.1. Recurso de reconsideración o alzada.

En caso de que una persona legitimada interponga recurso de reconsideración y/o recurso de alzada en subsidio, la SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN girará el expediente al área que proyectó el acto administrativo cuestionado, a fin de que analice los planteos formulados y elabore, en su caso, el correspondiente proyecto de acto administrativo que resuelva el recurso de reconsideración conforme a derecho.

Elaborado el proyecto, se remitirá el expediente a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - Subgerencia de Asesoría Legal para el control de legalidad, y posteriormente a la autoridad competente para su resolución o elevación, según corresponda.

IV.2. Impugnación judicial de actos sancionatorios.

En los casos en que se interponga el recurso o acción judicial que corresponda contra un acto administrativo sancionatorio, la SECRETARÍA GENERAL - ÁREA DE PROTOCOLIZACIÓN remitirá el expediente a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - Subgerencia de Asuntos Contenciosos, a fin de que lleve adelante la intervención judicial pertinente.

V. ETAPA COBRO DE MULTA

V.1. Pago.

Notificada la resolución sancionatoria, el AGENTE o la ENTIDAD deberá acreditar el pago de la multa dentro del plazo que se establezca en el acto administrativo o en la normativa aplicable.

V.2. Verificación del pago.

Vencido dicho plazo sin acreditación de pago, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN verificará la situación de la multa y procederá conforme los criterios previstos en el presente punto.

V.2.a Detracción: Si el sancionado es un AGENTE comprendido en el artículo 1° de la Ley N° 23.660, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN procederá a detraer el monto correspondiente en concepto de la multa aplicada, por los mecanismos legalmente habilitados, salvo que exista suspensión expresa dispuesta por autoridad competente.

V.2.b Certificado de Deuda: Si la sancionada es una ENTIDAD, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN emitirá el certificado electrónico CERTIFICADO DE DEUDA (VALIDA) correspondiente y girará el expediente a la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - Subgerencia de Asuntos Contenciosos para el inicio de la ejecución judicial, salvo que exista suspensión expresa dispuesta por autoridad competente.

Efectivizado el cobro, la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN vinculará las constancias al expediente y lo remitirá al área de origen para que tome conocimiento, actualice los registros pertinentes y realice las notificaciones que correspondan.

VI. ETAPA DE EJECUCIÓN – Juicio Ejecutivo

La GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - Subgerencia de Asuntos Contenciosos tramitará el inicio del juicio ejecutivo tendiente al cobro de la multa cuando corresponda. Finalizado dicho procedimiento, vinculará las constancias de cobro al expediente y lo girará a la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN para la registración correspondiente.

VII. ETAPA DE CIERRE

Finalizadas las tramitaciones, emitidas y vinculadas las constancias correspondientes, actualizados los registros INTIMA/CONSTA/VALIDA y sin cuestiones pendientes por resolver, el área de origen remitirá el expediente a Guarda Temporal.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: ANEXO I - Descripción del Procedimiento General de Denuncias, Faltas Formales y Sanciones. V.2
EX-2025-56739157- -APN-SSS#MS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 14 pagina/s.